

Haastavista asiakaskontakteista toipuminen Elisa Oyj:n Contact Centerissä ja Help Deskissä

Satu Vuori

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

2012



<p>Tekijä tai tekijät Satu Vuori</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi HELLI08SI</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Haastavista asiakaskontakteista toipuminen Elisa Oyj:n Contact Centerissä ja Help Deskissä</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 41 + 9</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat Marjo-Kaisa Ohlsbom ja Pirjo Takanen-Körperich</p>	
<p>Hyvinvoinnin merkitys on kasvanut yrityksissä vuosien varrella. Työhyvinvointiin liittyvällä toiminnalla ja erilaisten tutkimus kyselyiden avulla pyritään ylläpitämään työntekijöiden fyysistä ja psyykkistä jaksamista työssä.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kuinka Elisa Oyj:n henkilöasiakasyksikön asiakasrajapinnoissa Contact Centerissä ja Help Deskissä koetaan haastavat asiakaskontaktit ja kuinka niistä selviydytään.</p> <p>Työhyvinvointi on laaja käsite ja se pitää sisällään useita eri käsitteitä. Opinnäytetyön viitekehysten tarkastellaan hyvinvointia psyykkisestä näkökulmasta. Tämän lisäksi opinnäytetyössä on määritelty asiakaspalvelun ja haastavan asiakkaan termit.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena ja kvalitatiivisena kyselytutkimuksena, jonka avulla selvitettiin kuinka haastavista asiakaskohtaamisista selviydytään asiakasrajapinnassa. Kysely toteutettiin Digium-kyselynä Contact Centereissä (20.3-27.3.2012) ja Help deskeissä (29.3-5.4.2012). Vastauksia saatiin yhteensä 170 kappaletta, joten vastausprosentti oli 28%. Vastaukset analysoitiin Excel-ohjelman avulla.</p> <p>Tutkimuksen perusteella selvisi, että tukitoimia tarvitaan niin lyhyellä kuin pitkälläkin aikavälillä haastavista asiakaskohtaamisista selviytymiseen. Näiden tutkimustulosten ja kehitysehdotusten perusteella tehtiin johtopäätökset mahdollisista tulevaisuuden tukitoimenpiteistä.</p>	
<p>Asiasanat Haastava asiakas, Työhyvinvointi, Työmotivaatio, Asiakaspalvelu, Stressi, Työuupumus</p>	

Degree programme

<p>Author or authors Satu Vuori</p>	<p>Group or year of entry HELLI08SI</p>
<p>The title of thesis Challenging customer contacts recovery for Elisa's contact center and help desk</p>	<p>Number of pages and appendices 41+9</p>
<p>Supervisor or supervisors Marjo-Kaisa Ohlsbom and Pirjo Takanen-Körperich</p>	
<p>Work of well-being has grown in importance in companies over the years. The work related activity and well-being of different research surveys aimed at maintaining workers' physical and mental wellbeing at work.</p> <p>The purpose of this study is to find out how Elisa's personal customer-service customer interfaces Contact Centers and Service desk is considered challenging customer contacts and how they cope.</p> <p>Job well-being part is a broad concept and includes various different concepts. The research framework looks from the perspective of psychological well-being. In addition to this thesis is defined in a challenging customer service and customer terms.</p> <p>The study was conducted as quantitative and qualitative surveys, which used to find out how challenging customer encounters cope with the customer interface. The survey was conducted Digium inquiry Contact Centers (20.3-27.3.2012) and Help Desk (29.3-5.4.2012). Responses were received from 170 units, so the response rate was 28%. Responses were analyzed with Excel software.</p> <p>The study showed that the interventions are needed in both the short and long-term challenging customer contacts to survive. These research and development of proposals were made on the basis of the conclusions on possible support measures for the future.</p>	
<p>Key words A challenging customer, well-being, motivation, customer service, stress, burn-out</p>	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Tutkimusongelma ja – rajaukset.....	1
1.2	Keskeiset käsitteet	2
2	Asiakaspalvelu.....	3
2.1	Asiakaspalveluprosessi.....	3
3	Haastava asiakas.....	4
3.1	Haastavat asiakaskohtaamiset	4
3.2	Henkilöstön valmentaminen haastaviin asiakaskohtaamisiin	5
3.3	Haastavien asiakaskohtaamisten ennalta ehkäisevä toiminta.....	5
4	Työhyvinvointi.....	6
4.1	Työntekijän osaaminen.....	7
4.2	Työmotivaatio	7
4.3	Psyykinen hyvinvointi työssä.....	8
4.4	Viestinnän merkitys.....	8
4.5	Työhyvinvoinnin tärkeys työyhteisölle.....	9
5	Työhyvinvoinnin merkitys	10
5.1	Stressi.....	10
5.2	Työuupumus	10
5.3	Työterveyshuollon merkitys työhyvinvoinnin tukemisessa	11
6	CC:n ja HD:n haastavista asiakaskontakteista toipumisen tutkimus	12
6.1	Elisa Oyj:n Contact Center ja Help Desk.....	12
6.2	Tutkimusmenetelmän valinta	13
6.3	Kyselyn toteuttaminen.....	13
6.4	Lomakkeen rakentaminen.....	14
6.5	Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi.....	14
7	Tutkimustulokset.....	15
7.1	Tausta muuttajat.....	15
7.1.1	Osastot	16
7.1.2	Työskentely aktiviteetit	17
7.1.3	Koulutus tausta.....	18
7.1.4	Työsuhde Elisassa.....	19

7.2	Haastavat asiakaskohtaukset	20
7.2.1	Haastavien asiakaskontaktien määrä	20
7.2.2	Haastavien asiakaskohtauksien kokeminen	21
7.2.3	Haastavien asiakaskohtauksien henkinen rasite	23
7.2.4	Vaivaamaan jäävät asiakaskontaktit	24
7.3	Henkilökohtainen selviytyminen haastavista asiakaskohtauksista	25
7.3.1	Palautumisaika haastavien asiakaskohtauksien jälkeen	25
7.3.2	Keinot toipumiseen haastavan asiakaskohtauksen jälkeen	27
7.4	Kehitysideat tukitoimenpiteistä haastavista asiakaskontakteista selviytymisessä	29
7.4.1	Kehitysehdotuksen haastavista asiakaskohtauksista selviytymiseen pitkällä aikavälillä	31
7.5	Vastaajien vapaat kommentit	33
8	Analyyssi	35
8.1	Johtopäätökset	35
8.2	Opinnäytetyön prosessin arviointi	37
8.3	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	38
8.4	Opinnäytetyön lähdekritiikki	39
9	Yhteenveto	40
9.1	Opinnäytetyön haasteet	40
9.2	Oppiminen	40
9.3	Ehdotukset seuraaviksi vaiheiksi	41
Liitteet	44
Liite 1.	Haastattelulomake	44
Liite 2.	Haastattelun saatekirje	50

1 Johdanto

Työhyvinvoinnin merkitys on kasvanut merkittävästi työnantajien keskuudessa. Yhä useampi työnantaja haluaa varmistaa työntekijöidensä hyvinvoinnin. Työhyvinvointia eri näkökulmista tutkivalla toiminnalla halutaan varmistua työntekijöiden psyykkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnista. Huonosti voiva työyhteisö näkyy usein myös yrityksien vuosittaisissa tuloksissa.

Elisa Oyj:n henkilöasiakas-yksikön asiakasrajapintoihin tulee huomattavat määrät päivittäin asiakaskontakteja. Helsingin Contact Centerin palvelupäällikkö ja HR päällikkö ovat kiinnostuneita tietämään kuinka haastavat asiakaskontaktin vaikuttavat asiakasrajapinnassa työskenteleviin henkilöihin ja kuinka haastavista asiakaskohtaamisista selviydytään.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, kuinka haastavista asiakaskohtaamisista selviydytään ja toivutaan valtakunnallisesti, henkilöasiakasyksikön Contact Centreissä ja Help Deskeissä. Tutkimuksen avulla pyritään saamaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

Pääongelma: Kuinka CC:ssä ja HD:ssa toivutaan haastavista asiakaskontakteista?

Alaongelma: Millaisia keinoja on käytössä haastavista asiakaskontakteista toipumiseen?

1.1 Tutkimusongelma ja – rajaukset

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä käytettiin työhyvinvoinnin psyykkistä näkökulmaa. Työssä selvitetään myös asiakaspalvelun ja haastavan asiakkaan määritteet. Työn tarkoituksena on selvittää kuinka Contact Centreissä palveluneuvojat ja myyntineuvottelijat sekä Help Deskissä tekniset asiantuntijat selviytyvät haastavista asiakaskohtaamisista.

1.2 Keskeiset käsitteet

CC- termillä tarkoitetaan Contact Centeriä eli asiakaspalvelua.

HD -termillä tarkoitetaan Help Deskiä eli teknistätukea.

Asiakasrajapinta- termillä tarkoitetaan rajapintaa, joka hoitaa asiakaskontakteja.

Työhyvinvointi-termillä tarkoitetaan työntekijän fyysistä sekä psyykkistä olotilaa, joka perustuutyön, työympäristön ja vapaa-ajan toimivaan kokonaisuuteen

Työmotivaatio-termi pitää sisällään työntekijän tai ryhmän tietoiset tai tiedostamattomat motiivit, jotka ohjaavat suhtautumista työhön ja vaikuttavat työhyvinvointiin

Haastava asiakas-terminä kuvaa asiakasta, joka ilmaisee vahvasti jotain.

2 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelulla tarkoitetaan yrityksen tuotteeseen tai palveluun liittyviä asiakaskohtaamisia. Asiakaspalvelu on asiakaskohtaamisia, jossa pätevät samat säännöt kuin muussakin ihmisten välisessä kanssakäymisessä. (Kannisto 2008,6.)

Asiakaspalvelun oleellisimpana tehtävänä on saada asiakas tyytyväiseksi, antaa asiakkaalle laadukasta palvelua. Asiakaspalvelun tehtävänä on saada asiakas tuntemaan, että hänen asiansa on tärkeä ja, että hän saa asiaansa ammattitaitoista, luotettavaa ja nopeaa palvelua, joka keskittyy asianmukaisesti juuri hänen ongelmansa paneutumiseen.(Pesonen ym 2002, 59.)

2.1 Asiakaspalveluprosessi

Asiakaspalveluprosessi on mahdollista jakaa eri vaiheisiin. Asiakaspalveluprosessi alkaa sitä, kun asiakas ottaa yhteyttä yritykseen. Tämän jälkeen on asiakkaan asiointivaihe ja poistumisvaihe. Sen jälkeen tulisi kiinnittää huomiota asiakassuhteen ylläpitoon eli jälkimarkkinointi vaiheeseen. Henkilö, jonka kanssa asiakas asioi, tulisi kiinnittää kaikkiin asiakasprosessin vaiheisiin huomiota, koska näistä asioista syntyy asiakkaalle kokonaiskuva palvelusta.(ASPAL 2012.)

3 Haastava asiakas

Haastavaa käyttäytyminen koetaan suhteellisen uudeksi termiksi. Aiemmin henkilöistä on puhuttu tylsämielisinä, pahatapaisina, kylähulluina, epänormaaleina ja heikkohermoisina. Usein haastavan asiakkaan käyttäytyminen ilmenee väkivaltaisena tai aggressiivisena käyttäytymisenä vasta puolta kohtaan. (Kerola & Sipilä 2007, 13.)

Haastava käyttäytyminen kuvaa hyvin terminä haastavia asiakaskohtauksia. Se kuvaa ennen kaikkea sitä henkilöä, joka ilmaisee vahvasti käyttäytymisellään jotain. Tällainen asiakas haastaa ympäristönsä, asiakaspalvelijan sekä kaikki sellaiset henkilöt, jotka näkevät tai kokevat haastavaa käyttäytymistä. Haastavaa käyttäytymistä ei voida missään tilanteessa pitää sosiaalisesti hyväksyttävänä. (Kerola & Sipilä 2007, 13.)

3.1 Haastavat asiakaskohtaukset

Haastavia asiakaskohtauksia sisältyy moniin erilaisiin työtehtäviin. Asiakaskohtauksen haastavuus voi liittyä erilaisiin asioihin, kuten asiakkaan käyttäytymiseen, asiakaskohtauksen aikana käsiteltäviin asioihin, huoleen oman ammattitaidon riittävydestä tai olosuhteista johtuviin seikkoihin. Kuitenkin haastavien asiakaskohtauksien äärimmäisiä muotoja ovat asiakkaan kanssa syntyvät uhka- ja väkivaltatilanteet. (Työterveyslaitos 2012_b.)

Haastavat asiakaskohtaukset ovat usein stressaavia. Tällaisessa tilanteessa asiakaspalvelija ajautuu helposti syyttävälle ja puolustavalle kannalle. Usein haastavasta asiakaskohtauksesta selviytymiseen tarvitaan useampia keinoja. (Marckwort 2011, 106-107.)

3.2 Henkilöstön valmentaminen haastaviin asiakaskohtaamisiin

Asiakaspalvelussa syntyviä haastavia asiakaskohtaamisia pystytään hallitsemaan kattavan perehdyttämisen, työn suunnittelun ja aktiivisen työpaikalla tapahtuvan keskustelun kautta. Työpaikalla olisikin tärkeää käydä säännöllisesti läpi haastavia asiakaskohtaamisia, jotta ne eivät kuormita kohtuuttomasti työntekijöitä. (Työterveyslaitos 2012_b.)

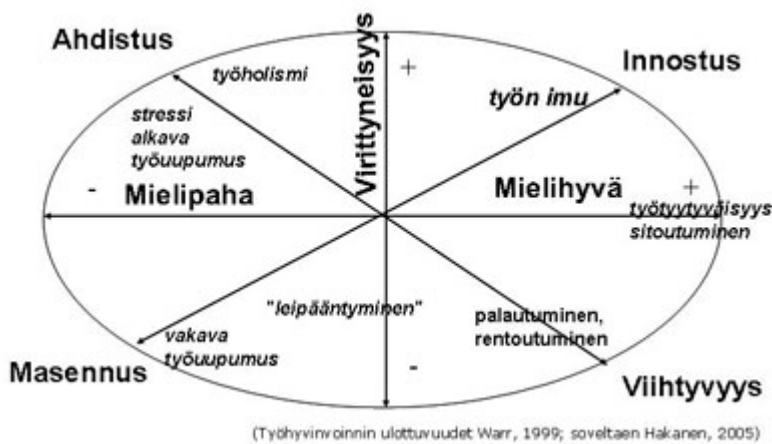
3.3 Haastavien asiakaskohtaamisten ennalta ehkäisevä toiminta

Asiakaspalvelussa työskentelevien henkilöiden kannalta ennalta ehkäisevä toiminta ja toimenpiteet ovat ensisijaisen tärkeitä asioita haastavien asiakaskohtaamisten hoitamisen kannalta. Ennalta ehkäisy pitää sisällään haastavaan käyttäytymiseen liittyvien tekijöiden arvioimisen ja muuttamisen siltä osin, kun niihin voidaan vaikuttaa. Koulutus on paras työkalu ennalta ehkäisevään toimintaan. Vuorovaikutus taidot ovat tärkeä osa koulutus kokonaisuutta, kuten myös se miten tunnistaa haastava asiakas. Asiakaspalvelussa työskentelevän henkilön on tärkeätä tuntea itsensä ja omat työskentely tapansa. (Weizman-Henelius 1997, 53.)

4 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi pitää sisällään monenlaisia asioita. Sillä voidaan tarkoittaa yksilön hyvinvointia eli henkilön tunne- ja viiretilaa, mutta samalla se koskee myös kokonaisuudessaan työyhteisön viiretilaa. Työhyvinvoinnin tärkeimpänä tavoitteena on kehittää ihmisiä ja työyhteisöä sellaiseksi, että jokaisella työyhteisön jäsenellä on mahdollisuus kokea työn iloa ja onnistumisia. Työhyvinvoinnin ollessa hyvällä tasolla voidaan synnyttää lisää energiaa ja sen avulla luomaan menestystä. (Ojala ja Ahonen 2005, 28.)

Työhyvinvointi on mahdollista jakaa työntekijöiden näkökulmasta työhyvinvointiin liittyvän virittyneisyyden ja mielihyvän mukaan erilaisiin tunnetilojen osa-alueisiin alla olevan kuvan mukaisesti. (Työterveyslaitos_a 2012.)



Kuva1. Työhyvinvoinnin ulottuvuudet. (Työterveyslaitos_a 2012.)

Työhyvinvointi koetaan hyvin yksilöllisesti henkilötasolla. Työpaikoilla on mahdollista tehdä erilaisia havaintoja samoissa työtehtävissä toimivien henkilöiden työhyvinvoinnin tasosta. Syyt työhyvinvoinnin eroihin johtuvat usein erilaisista taustatekijöistä ja erilaisista henkilöiden persoonallisuuksista. (Kinnunen ym 2008, 75.)

4.1 Työntekijän osaaminen

Työntekijän osaaminen on mahdollista luokitella kahteen eri osaan. Voidaan puhua kahdesta eri tiedosta eli niin sanotusta koodatusta tiedosta sekä hiljaisesta tiedosta, joka on ääneen lausumatonta tietoa. Täsmätieto on mahdollista kuvata sanoilla ja numeroilla ja sitä on mahdollista jakaa eteenpäin. Täsmätietoa on mahdollista hankkia lisää koulutuksen avulla. Hiljaista tietoa ei voi hakea koulutuksen kautta vaan se kertyy kokemuksen karttuessa. Hiljaisen tiedon koetaan olevan vaikeasti määriteltävissä. Hiljainen tieto perustuu siihen, miten asiat ovat ja kuinka jokin tietty asia tulisi hoitaa.

(Ojala ja Ahonen 2005,32.)

Hiljaisen tiedon tunnistaminen mahdollistaa työntekijän arvostuksen omaa ja toisten tekemää työtä kohtaan ja auttaa työntekijää viihtymään paremmin työssään. Työntekijä saattaa pitää omaa kokemustaan toisarvoisena, mutta tiedon hiljaisen tiedon tullessa julki lisääntyy arvostus omaa työtä kohtaan. Tällä tavalla oman ammattitaidon arvostus voi lisääntyä. Tämä vaikuttaa suoraan työhyvinvointiin sekä parantuneisiin työsuorituksiin.(Ojala&Ahonen 2005,183.)

4.2 Työmotivaatio

Motivaatio vaikuttaa siihen kuinka työntekijät tulkitsevat ympäristöään, tekevät työtä ja ohjaavat sitä. Työntekijä on motivoitunut silloin, kun hän on innostunut työstään ja haluaa saavuttaa hänelle annetut tavoitteet. Työmotivaatio koostuu useista eri sisäisistä ja ulkoisista tekijöistä. Sisäiseen motivaatioon liittyvät työn sisältö ja kiinnostavuus, omaan työhön liittyvä päätöksenteko ja oman osaamisen hyödyntäminen. Työntekijän kokiessa oman työnsä merkitykselliseksi ja oma kehittyminen edistyy, silloin lisääntyy myös sisäinen motivaatio. Ulkoinen motivaatio lisääntyy silloin, kun työntekijä saa työstään aineellisia palkkioita. (Nummelin 2008, 36-37.)

4.3 Psyykinen hyvinvointi työssä

Psyykkistä hyvinvointia voidaan pitää hyvänä silloin, kun työntekijä tulee mielellään töihin ja hänellä on hyvä mieli töistä pois lähtiessä. Psyykkiseen hyvinvointiin työpaikalla liittyy useita tekijöitä. Hyvinvointi rakentuu työntekijän, työyhteisön ja työterveyshuollon ympärille. Hyvinvoinnista työpaikalla ovat keskeisessä vastuussa yrityksen esimiehet, johto ja HR. (Mielenterveysseura 2012, 8.)

Psyykkisen hyvinvoinnin on mahdollista ilmetä monin eri tavoin työyhteisössä tai työyhteisön yksittäisessä jäsenessä. Hyvinvoinnin ollessa kohdallaan työpaikalla näkyy se hyvänä ja turvallisena ilmapiirinä, me-henkenä työyhteisössä, toiminnan ja yhteistyön sujumisena. Myös sairaus poissaolot ovat tällöin vähäisiä ja työntekijät ovat tuottavampia. (Työsuojelu 2012.)

Työntekijä on hänelle sopivassa työyhteisössä silloin, kun hänen ja yrityksen arvomaailmat kohtaavat. Se lisää usein myös työntekijän motivaatiota työtään kohtaan. Vaikka yrityksessä ei olisikaan, selkeästi määritelty arvoja ne tulevat kuitenkin aina esille yrityksen johtamiskäytännöissä. (Mielenterveysseura 2012, 8.)

4.4 Viestinnän merkitys

Jokainen henkilö on itse vastuussa omasta viestinnästään. Viestinnällä on mahdollista vaikuttaa omaan ja muiden työyhteisössä työskentelevien henkilöiden turvallisuuden tunteeseen. Kommunikointi on tärkeä osa joka päiväistä elämää työyhteisössä, koska henkilö joutuu altistamaan itsensä toisille työyhteisössä työskenteleville henkilöille. (Hjelt-Putilin 2005, 26-27.)

Viestintään liittyy tietoja, taitoja ja asenteita, jotka auttavat meitä viestimään asianmukaisesti. Viestinnässä on aina kaksi osapuolta. Viestintä, joka pitää sisällään vuorovaikutusta on toisen osapuolen kohtaavaa ja läsnäoloa ilmentävää. Hyvillä vuorovaikutustaidoilla on merkitystä erityisesti ihmisten kohtaamisessa. Hyvää viestintää on mahdollista ajatella silloin, jos viestivällä henkilöllä ei ole vuorovaikutustaitoja. (Hjelt-Putilin 2005, 29.)

4.5 Työhyvinvoinnin tärkeys työyhteisölle

Organisaatioissa tulisi vähentää staattisuutta ja muuttaa johtamistapoja enemmän henkilöstöä kuuntelevaksi. Työyhteisöjä ei tulisi koskaan tarkastella koneena vaan organisaationa, joka pystyy kehittymään ja luomaan uutta. Toimivan ja terveen työyhteisön perustana on terveys ja tasa-arvoinen ilmapiiri. Tärkeimpinä työyhteisön hyvinvoinnin tekijöinä voidaan pitää tehokkuutta, uudistumista ja hyvinvointia. Lisäksi voidaan todeta, että nämä tekijät ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa. Jotta tavoitteelliset asiat saataisiin toteutettua, tulisi organisaation kunnioittaa erilaisia työyhteisöjä ja antaa heille riittävästi tukea. (Suonsivu 2011, 58-59.)

Työhyvinvointi on tärkeää työyhteisölle, koska se lisää työntekijöiden työ motivaatiota, sitoutumista yritykseen, luottamusta työyhteisöön, terveyden ja stressin hallintaa sekä työntekijöiden työtyytyväisyyden kasvamista. Nämä tekijät auttavat osaltaan siinä, että työsuorituksen parantuvat ja työssä jaksetaan paremmin. (Suonsivu 2011, 59.)

5 Työhyvinvoinnin merkitys

5.1 Stressi

Stressi on laaja käsite, joka voidaan yleisellä tasolla erotella kolmeen eri tekijään, jotka ovat stressitekijät, stressireaktio tai yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksen välinen epätasapaino. Stressitekijöiksi voidaan määritellä yksilöä kuormittavat tilanteet, tapahtumat ja ärsykkeet. (Kinnunen ym 2008, 14.)

Stressi ei ole kuitenkaan aina ainoastaan haitallinen asia. Silloin kun henkilö ei ole liian stressaantunut voi stressi energisoida ja lisätä hallinnan tunnetta. Työntekijän kokiessa haitallista stressiä on hänellä vähemmän energiaa ja on lomaantuneessa tilassa. Kokeemukset stressistä ovat aina yksilöllisiä ja sidoksissa henkilön elämäntilanteeseen. Jokainen henkilö reagoi stressiin myös omalla tavallaan. Toisilla oireet ovat fyysisiä, kun toiset taas reagoivat stressiin psyykkisesti. (Nummelin 2008, 75.)

5.2 Työuupumus

Työuupumus voidaan luokitella pitkäaikaiseksi stressioireyhtymäksi. Työuupumuksessa voimavarat hupenevat vähitellen, koska loputtomat ponnistelut eivät johda ratkaisuun. Työuupumus ilmenee usein väsymyksenä, kyynisyytenä ja heikentyneenä ammatillisena itsetuntona. Yrityksen asettamat tulostavoitteet saattavat asettaa henkilön entistä tiukemmalle. (Nummelin 2008, 80-81.)

Työuupumus saa usein alkunsa ympäristön ja yksilön välisestä vuorovaikutuksesta. Työuupumus aiheutuu kuitenkin usein miten siitä, että yksilön voimavarat ja ympäristön asettamat vaatimukset eivät ole tasapainossa. Työuupumus on mahdollista määritellä neljällä eri tavalla. Ensimmäisessä on kyse pitkäkestoisesta väsymyksestä ja masennuksesta. Toinen määrittelee työuupumuksen omien tunteiden ja työhön liittyvien stressitekijöiden tunnereaktioksi. Kolmas määrittelee työuupumuksen fyysisen ja psyykkisen uupumuksen tilana. Neljännen mukaan työuupumus koostuu seuraavista tekijöistä emotionaalinen uupumus, depersonalisaatiosta ja ammatillisen tehokkuuden vähenemisestä. (Kinnunen ym 2008,39.)

5.3 Työterveyshuollon merkitys työhyvinvoinnin tukemisessa

Työhyvinvoinnin kannalta on oleellista kiinnittää huomiota työntekijöiden psyykkisen ja fyysisen kuormittavuuden hallintaan. Työelämä on nykyisellään melko raskasta kaikine muutoksineen, kiireineen ja kuormittavuuden osalta. Henkilöiden välillä on eroja sen suhteen kuinka he tällaiset tilanteet kokevat.(Suonsivu 2011,82.)

Yrityksen ja työterveyshuollon välinen kanssa käyminen on erittäin tärkeää ja sen vuoksi se tulisi huomioida jo hyvinvointisuunnitelmassa. Työterveyshuolto on lakisääteinen, mutta sen laajuus on yrityksen päätettävissä. Yrityksen on mahdollista tarjota työntekijöilleen ennalta ehkäisevää palvelua työterveyshuollossa, kuten terveystarkastukset sekä työ- ja toimintakykyä kartoittavia tarkastuksia.(Suonsivu 2011,82-84.)

Työterveyshuollon tehtäviin sisältyy usein psyykkisen hyvinvoinnin osalta seuraavia tehtäviä:

- salassapito velvollisuus
 - terveystarkastusten salassapito
 - erilaiset seurannat
 - työkykyä edistävä toiminta
 - erilaiset työhyvinvointiin liittyvät hankkeet
 - varhaiset tuen mallit
 - pitkiltä sairauslomilta palaavien uudelleen sijoittaminen ja tukeminen
 - työhyvinvoinnin seuraaminen työyhteisössä
 - työhyvinvointiryhmät
- (Suonsivu 2011, 85.)

6 CC:n ja HD:n haastavista asiakaskontakteista toipumisen tutkimus

Tässä luvussa käydään läpi opinnäytetyön kyselytutkimusta, joka toteutettiin valtakunnallisesti Elisa Oyj:n Contact Center- ja Help Desk-yksiköissä. Tutkimuksen tarkoituksena oli etsiä vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Kuinka haastavat asiakaskontaktit koetaan Contact Centerissä ja Help Deskissä?
- Millaisten keinojen avulla haastavista asiakaskohtaamisista toivutaan?
- Millaisia tukitoimenpiteitä toivotaan lyhyellä aikavälissä haastavissa asiakaskontakteista toipumiseen?
- Millaisia tukitoimenpiteitä toivotaan pitkällä aikavälillä haastavista asiakaskohtaamisista toipumiseen?

6.1 Elisa Oyj:n Contact Center ja Help Desk

Elisa Oyj toimii tietoliikenne- ja ICT-alalla. Se on julkisesti noteerattu pörssissä Helsingin suurien yhtiöiden listalla. Elisan asiakkaita ovat kuluttajat, yritykset ja julkishallinnon organisaatiot. Elisa Oyj:n tavoitteena on tuoda elämyksiä suomalaisten elämään ja tuottavuutta liiketoimintaan online- ja ICT-palveluilla. Elisa Oyj:n liiketoiminta on muodostunut kuluttaja- ja yritysasiakkaista. Elisa Oyj:n tuotebrändit ovat Elisa ja Saunalahti. (Elisa Oyj vuosikertomus 2011,1.)

Elisa Oyj:n liikevaihto oli vuonna 2011 1530 miljoonaa euroa. Liikevaihto kehittyi vuodesta 2010 4, 6 prosenttia. Liikevoitto oli vuonna 2011 295 miljoonaa euroa. Vuonna 2011 henkilöstön määrä Elisa Oyj:ssä oli 3772. (Elisa Oyj vuosikertomus 2011, 1-2.)

Elisa Oyj:n ohjausmalli muodostuu erilaisista yksiköistä. Contact Center ja Help Desk kuuluvat molemmat henkilöasiakas yksikköön. Contact Center ja Help Desk toimivat valtakunnallisesti.(Elisa Oyj organisaatio, 2011.)Contact Center toimii Helsingissä, Joensuussa ja Kokkolassa. Help desk toimii Kokkolassa, Helsingissä ja Tampereella. Henkilöstön määrä on sekä Contact Centreissä, että Help Deskissä noin 300.

6.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusmenetelmän valinnassa otettiin huomioon Contac Center – ja Help Desk-yksiköiden koko ja työn sisältö. Tarkoituksena oli selvittää yksiköissä asiakasrajapinnassa työskentelevien henkilöiden selviytymistä haastavista asiakaskohtaamisista. Lisäksi tutkimuksessa pyrittiin selvittämään tarkempia yksityiskohtia sekä asiakasrajapinnassa työskentelevien henkilöiden kehitysehdotuksia. Tutkimus osuus toteutettiin sekä kvantitatiivisen, että kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla. Kyseessä oli kokonaistutkimus ja tarkoituksena oli saada tietoa tarkkaan määriteltyjen kysymysten avulla. Tuloksille tehtiin kvantifioiminen eli muutettiin avoimet vastaukset määrälliseen muotoon. Tämän jälkeen tuloksia pystyttiin tarkastelemaan määrällisten tietojen sekä prosentiosuuksien avulla. Kokonaistutkimus oli järkevää tehdä, koska tarvittiin laajasti tietoa tutkimusta varten. Tutkimus toteutettiin Internet- kyselynä suuren resurssi tarpeen vuoksi. Henkilökohtaisiin haastatteluihin ei olisi ollut mahdollista saada riittävän suurta ryhmää.

6.3 Kyselyn toteuttaminen

Tutkimus toteutettiin Digium-kyselynä. Digium enterprise on monipuolinen ja yksinkertainen ohjelmisto, jonka avulla voidaan kerätä tietoja ja palautteita erilaisilta ryhmittä. Lomake lähetettiin sähköpostitse Contact Centerien työntekijöille ja vastaus aikaa annettiin viikon verran (20.3-27.3.2012). Help Deskiin kysely lähetettiin heidän pyynnöstään myöhemmin ja heille annettiin viikon verran vastausaikaa (29.3-5.4.2012). Viestejä lähetettiin yhteensä 600 kappaletta. Kysely lähetettiin kaikille Contact Centreissä ja Help Deskeissä työskenteleville.

Vastauksia saatiin määräaikaan mennessä 170 henkilöltä, ja vastausprosentti oli 28 %. Kyselyn aikana oli jonkin verran koulutuksia, resurssivajetta, lomia ja sairaustapauksia, joka laski vastausprosenttia. Vastausprosentti jäi valitettavasti melko alhaiseksi.

6.4 Lomakkeen rakentaminen

Tutkimuslomake koostui neljästä aihekokonaisuudesta: Taustatiedoista, haastavien asiakaskohtaamisten kokemisesta, tukitoimien käytöstä ja tukitoimien kehittämisehdotuksista. (Liite 1.Kyselylomake)

Taustatekijät ovat tärkeä osa jokaista tutkimusta. Tässä opinnäytetyössä käytettiin muuttujina koulutustasoa, työvuosia, työaktiiviteettia ja työskentely-yksikköä. Sukupuoli ei soveltunut tämän tutkimuksen taustamuuttujaksi, koska tiedolla ei ole merkitystä opinnäytetyön osalta. Työvuodet ja koulutustaso valittiin taustamuuttujiksi, koska näillä tiedoilla saattaa olla merkitystä opinnäytetyön aiheen kannalta.

Haastavien asiakaskohtaamisen kokemiseen liittyvien kysymysten avulla pyrittiin saamaan tietoa siitä kuinka työntekijät yleisesti kokevat haastavat asiakastilanteet ja mitkä ovat heidän keinonsa toipua näistä tilanteista.

Tutkimuksen avulla oli myös tärkeää selvittää millaisia tukitoimenpiteitä Contact Centerissä ja Help Deskeissä toivottaan tulevaisuudessa, jossa haastavista asiakaskohtauksista selviydyttäisiin paremmin.

6.5 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi

Tutkimusaineiston saatiin Digiumin kautta tilastollisessa muodossa Excel-ohjelmaan ja tämän lisäksi kirjallisessa muodossa Word-ohjelmaan ja PDF-ohjelmaan. Tutkimusaineistoa muokattiin Excel-ohjelman avulla.

Osa tutkimustuloksista oli valmiiksi määrällisessä muodossa. Kirjoitetussa muodossa oleville vastauksille tehtiin kvantifioiminen eli muutettiin tekstit määrälliseen muotoon sen perusteella kuinka useasti jokin sana toistuu. Kvantifioiminen oli perusteltua, jotta tutkimustulokset saatiin helpommin käsiteltävään muotoon. Tutkimustuloksia tarkasteltiin Excel-ohjelman määrällisten tietojen ja prosenttiosuuksien avulla. Näistä luvuista luotiin kaavioita helpottamaan ja havainnollistamaan analyysin tekoa.

7 Tutkimustulokset

Tässä pääluvussa käsitellään kvantitatiivisella ja kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä toteutetun tutkimuksen aineistoa. Tuloksia havainnollistetaan erilaisilla graafisilla kuviolla. Tutkimustuloksissa esitellään opinnäytetyön kannalta oleelliset tulokset sekä Elisaa mahdollisesti kiinnostavat havainnot. Ensimmäisenä käsitellään taustatekijät ja sen jälkeen haastavien asiakaskohtaamisten kokeminen ja viimeiseksi käydään läpi asiakasrajapinnassa työskentelevien henkilöiden kehitysehdotukset ja vapaat kommentit.

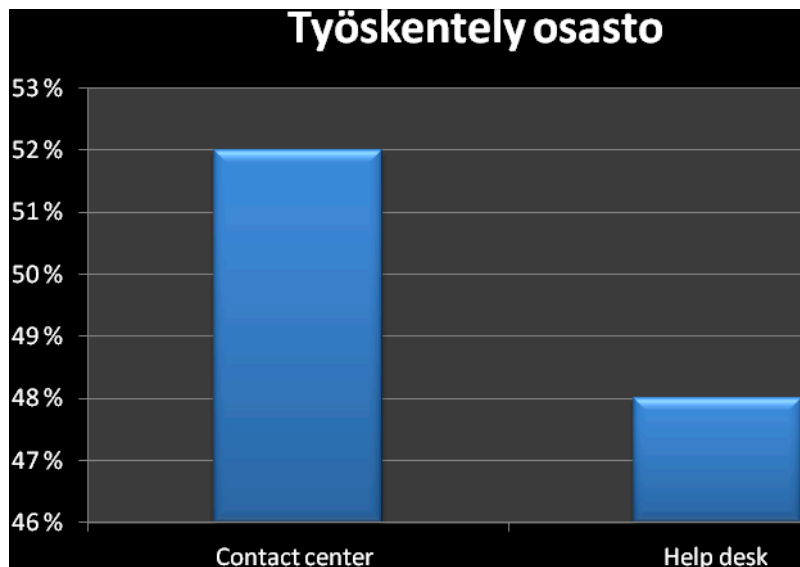
Tutkimustuloksien kvantitatiivisessa osiossa käytetään Nominaali-asteikkoa, jossa vastaaja valitsee hänelle sopivan vaihtoehdon useista eri mahdollisuuksista. Osassa kysymyksistä on käytetty ainoastaan kahta vastausvaihtoehtoa, jolloin puhutaan Dikitomias-ta. Kahden vaihtoehdon käyttö on kuitenkin perusteltua tutkimustulosten kannalta. (Virtuaali AMK 2012.)

7.1 Tausta muuttajat

Tämän tutkimuksen taustamuuttujina olivat koulutus, työaktiiviteettiä ja työskentelyyksikköä ja työvuoden Elisassa. Sukupuoli ei soveltunut tämän tutkimuksen taustamuuttujaksi, koska tiedolla ei ole merkitystä opinnäytetyön aiheen kannalta. Työvuodet ja koulutustaso valittiin taustamuuttujiksi, koska näillä tiedoilla saattaa olla merkitystä opinnäytetyön aiheen kannalta.

7.1.1 Osastot

Elisa Oyj:n henkilöasiakas yksikössä toimivat Contact Centerit ja Help Deskit. Contact Centerit keskittyvät hoitamaan asiakaspalvelullisia asioita kuten myyntiä, neuvontaa ja laskutusta koskevia asioita. Help Deskit keskittyvät teknisiin ja viankorjaukseen liittyviin asioihin.

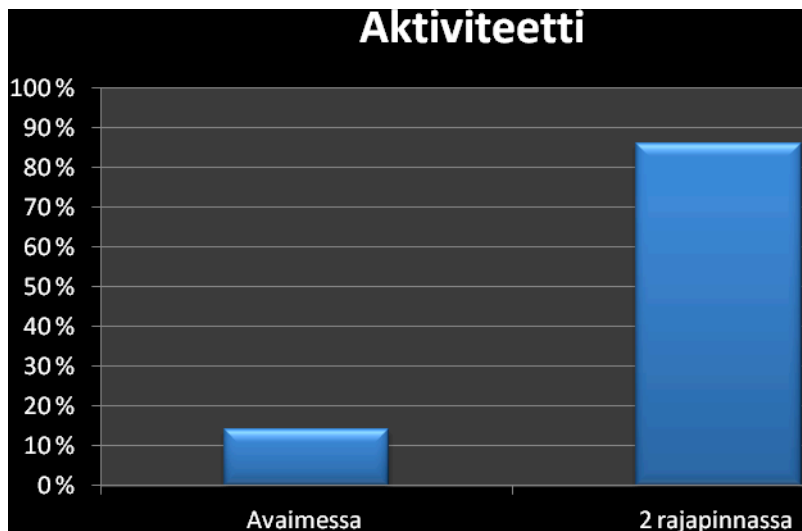


Kaavio 1. Työskentely osasto HY asiakasyksikössä.

Edellä esitetyssä kaaviossa 1 kertoo siitä, että kyselyyn vastanneista 52 prosenttia työskentelee henkilöasiakas yksikössä Contact Centerin puolella ja 48 prosenttia helpdeskin puolella. Näin ollen voidaan todeta, että suurempi osa vastaajista työskentelee Contact centereissä.

7.1.2 Työskentely aktiviteetit

Henkilöasiakas yksikön Contact Centreissä ja Help Deskissä työskennellään eri aktiviteeteissa. Palveluneuvojat, myyntineuvottelijat ja tekniset asiantuntijat voivat työskennellä joko avainpalvelussa tai 2 rajapinnassa. Mahdollista on kuitenkin myös se, että osa henkilöistä työskentelee sekä avainpalvelussa ja 2 rajapinnassa. Tutkimuksessa on kuitenkin keskitytty lähtökohtaisesti siihen, että henkilö on ilmoittanut sen aktiviteetit, jonka parissa työskentelee enemmän.

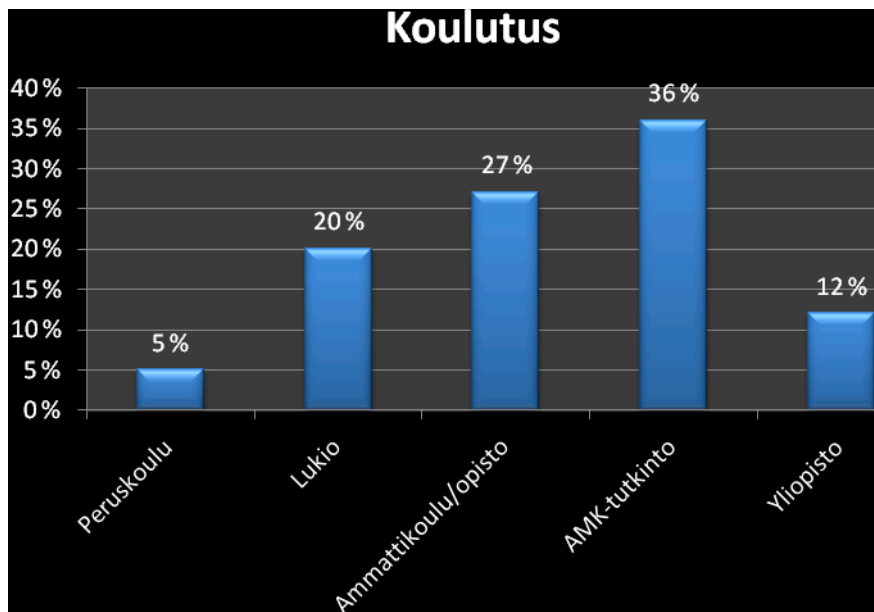


Kaavio 2. Työskentely aktiviteetti.

Edellä olevassa kaaviossa 2 on kuvattu prosenttuaalisesti avainpalvelussa ja 2 rajapinnassa työskentelevien henkilöiden osuus. Kaavion mukaan noin 12 prosenttia työskentelee pääsääntöisesti avaimessa ja 88 prosenttia 2 rajapinnassa. Kaavion perusteella voidaan todeta, että suurin osa vastaajista työskentelee 2 rajapinnassa pääsääntöisesti.

7.1.3 Koulutus tausta

Koulutus tausta haluttiin ottaa mukaan tutkimuksen taustatietoihin, jotta saataisiin tietoa siitä onko koulutus taustalla vaikutusta siihen kuinka henkilöt kokevat haastavat asiakaskohtaamiset ja niistä selviytymisen.



Kaavio 3. Koulutus tausta.

Edellä olevassa kaaviossa 3 on kuvattu sitä millä koulutustaustalla olevia palveluneuvoja, myyntineuvottelijoita ja teknisiä asiantuntijoita työskentelee henkilöasiakas yksikössä. Kaavion perusteella on havaittavissa, että 48 prosentilla vastaajista on ylempi tutkinto. Vastaajista 47 prosenttia on käynyt lukion tai ammattitutkinnon ja ainoastaan 5 prosenttia peruskoulun.

7.1.4 Työsuhde Elisassa

Työsuhteiden pituuksia haluttiin tarkastella sen vuoksi, että saadaan selville kuinka paljon työsuhteen pituudella on vaikutusta haastavien asiakaskohtaamisten hoitamiseen ja niistä selviytymiseen.



Kaavio 4. Työsuhteen kesto Elisalla.

Edellä olevassa kaaviossa 4 on kuvattu työsuhteiden kestoa alle vuodesta yli 7 vuoteen. Kaaviosta voi havaita, että vastaajista suurin osa on työskennellyt Elisan henkilöasiakas yksikössä alle 5 vuotta. Ainoastaan 27 prosenttia vastaajista on työskennellyt Elisalla 5-7 vuotta tai enemmän kuin 7 vuotta.

7.2 Haastavat asiakaskohtaamiset

Haastaviin asiakaskohtaamisiin liittyvien kysymysten perusteella pyrittiin selvittämään kuinka usein palveluneuvojat, myyntineuvottelijat ja tekniset asiantuntijat kokivat käsittelevänsä haastavia asiakastilanteita ja kuinka he kokivat haastavat asiakaskohtaamiset.

7.2.1 Haastavien asiakaskontaktien määrä

Haastavien asiakaskontaktien määrää haluttiin selvittää tutkimuksen avulla, jotta saataisiin selville kuinka paljon Contact Centerissä ja Help Deskissä työskentelevät henkilöt kokevat keskimäärin saavansa haastavia asiakaskontakteja.



Kaavio 5. Haastavien asiakaskohtaamisten määrä.

Edellä olevassa taulukossa on kuvattu kuinka usein palveluneuvojat, myyntineuvottelija ja tekniset asiantuntijat kokevat käsittelevänsä haastavia asiakaskontakteja. Kyselyyn vastanneista kaksi oli, joltakin muulta osastolta, kun henkilö asiakasyksikön Contact Centeristä tai Help Deskistä niin jätin nuo vastauksen huomiotta analyysissa. Tutkimus vastauksia analysoitaessa nousi esille, että haastavia asiakaskohtaamisia koetaan olevan päivittäin, useita kertoja päivässä, useita kertoja viikon aikana tai viikoittain. Ainoastaan 18 prosenttia vastanneista koki, että haastavia asiakaskohtaamisia tulee harvoin eli kerran kuukaudessa tai kerran vuodessa.

7.2.2 Haastavien asiakaskohtaamisten kokeminen

Tutkimuksen avulla haluttiin selvittää kuinka palveluneuvojat, myyntineuvottelijat ja tekniset asiantuntijat kokevat haastavat asiakaskohtaamiset. Tutkimus kysymyksen tarkoituksena oli selvittää kuinka moni kokee haastavat asiakas tilanteet negatiivisina.



Kaavio 6. Haastavien asiakaskohtaamisten kokeminen.

Edellä olevassa kaaviossa 6 on kuvattu kuinka palveluneuvojat, myyntineuvottelijat ja tekniset asiantuntijat kokevat haastavat asiakastilanteet. Kaaviosta on havaittavissa, että suurin osa suhtautuu haastaviin asiakaskontakteihin rauhallisesti työhön kuuluvana asiana.

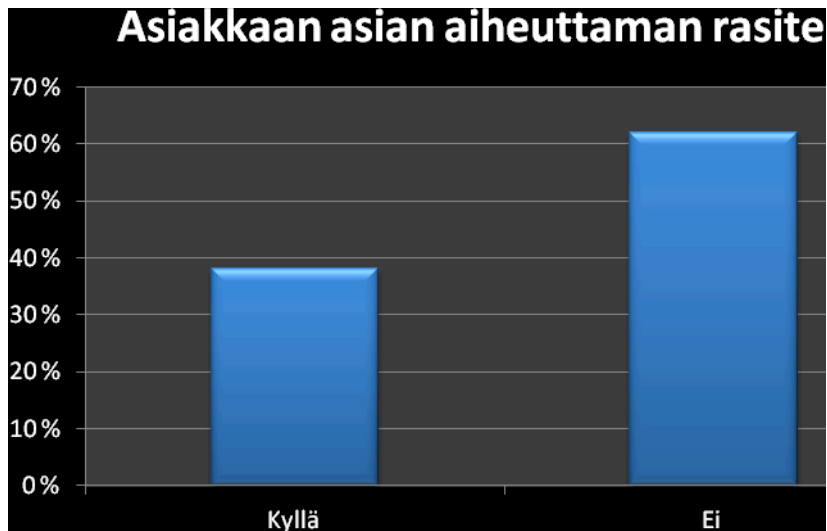


Kaavio 7. Haastavien asiakaskohtaamisten kokeminen prosentteina.

Edellä olevassa kaaviossa 7 on kuvattu prosentti osuuksilla kuinka haastavien asiakaskohtaamiset koetaan. Huomattavan suuri osa ottaa haastavat asiakaskohtaamiset rauhallisesti työhön kuuluvana asiana. Kuitenkin on huomioitava, että 11 prosenttia vastanneista pitää haastavia asiakaskohtaamisia epämukavina ja jopa 11 prosenttia stressaavina tai ahdistavina.

7.2.3 Haastavien asiakaskohtaamisten henkinen rasite

Tämän tutkimus kysymyksen avulla haluttiin selvittää kuinka monille asiakkaiden huolet ja ongelmat aiheuttavat henkistä rasitetta.



Kaavio 8. Asiakkaan asian aiheuttama rasite.

Edellä kuvatun kaavion 8 perusteella selviää, että 38 prosenttia kokee, että asiakkaan huolet ja ongelmat aiheuttavat heille rasitetta. Vastajista 62 prosenttia kokee, etteivät erinäiset asiakaskontaktit jää vaivaamaan heitä jälkikäteen.

7.2.4 Vaivaamaan jäävät asiakaskontaktit

Tämän tutkimus kysymyksen avulla haluttiin selvittää kuinka monella palveluneuvojalla, myyntineuvottelijalla tai teknisellä asiantuntijalla asiakaskohtaukset jäävät painamaan mieltä asiakaskontaktin jälkeen.



Kaavio 9. Henkilöt joita asiakaskontaktit jäävät vaivaamaan.

Edellä kuvatussa kaaviossa 9 on kuvattuna kuinka moni palveluneuvoja, myyntineuvottelijoita ja teknisiä asiantuntijoita asiakaskontaktit yleisesti ottaen jäävät vaivaamaan. Tulos jakaantui todella tarkasti kahteen osaan eli puolta asiakaskontaktit jäävät mietityttämään jälkikäteen ja toista puolta taas eivät.

7.3 Henkilökohtainen selviytyminen haastavista asiakaskohtaamisista

Tutkimuksen avulla haluttiin selvittää kuinka palveluneuvojat, myyntineuvottelijat ja tekniset asiantuntijat selviytyvät haastavista asiakaskohtaamisista ja kuinka monilla haastavat asiakaskohtaukset jäävät painamaan mieltä jälkikäteen.

7.3.1 Palautumisaika haastavien asiakaskohtaamisten jälkeen

Tutkimus kysymyksen avulla haluttiin selvittää kuinka usein palveluneuvojat, myyntineuvottelijat ja tekniset asiantuntijat tarvitsevat pienen palautustauon haastavan asiakaskontaktin jälkeen pystyäkseen hoitamaan seuraavan asiakaskontaktin.



Kaavio 10. Tauon tarve haastavien asiakaskontaktien jälkeen.

Edellä olevassa kaaviossa 10 on kuvattu määrällisenä kuinka usein contact centerissä tai help deskissä tarvitaan haastavan asiakaskohtaamisen jälkeen pieni tauko. Kaaviosta selviää, että vastanneista 66 kaipaa taukoa välillä ja 42 usein. Vastanneista 44 ei kaipaa taukoa juuri koskaan ja 11 ei koskaan.



Kaavio 11. Tauon tarve haastavien asiakaskontaktien jälkeen.

Edellä kuvatusta kaaviossa 11 selviää, että 26 prosenttia vastaajista kaipaa pienen tauon haastavan asiakaskohtaamisen jälkeen usein ja 40 prosenttia välillä. Vastaajista 27 prosenttia kertoo, etteivät he tarvitse palautumistaukoa juuri koskaan ja 7 prosenttia ei kaipaa ollenkaan taukoa haastavien asiakaskontaktien jälkeen.

7.3.2 Keinot toipumiseen haastavan asiakaskohtaamisen jälkeen

Tutkimus kysymyksen avulla haluttiin selvittää mitä keinoja palveluneuvojat, myyntineuvottelijat ja tekniset asiantuntijat käyttävät haastavista asiakaskontakteista toipumiseen.



Kaavio 12. Haastavista asiakaskontakteista toipumisen keinot.

Edellä olevassa kaaviossa 12 on kuvattu määrällisenä mitä keinoja contact centereissä ja help deskissä käytetään haastavista asiakaskohtaamisista toipumiseen. Vastanneista 70 käyttää omia keinoja irrottautumiseen haastavista asiakaskohtaamisista. Vastajista 33 keskustelee kollegoiden kanssa, 9 ryhmäpäälliköiden kanssa, 10 asiakassuhdepäälliköiden kanssa ja 9 lähituen kanssa haastavista asiakaskohtaamisistaan. Vastajista 32 käyttää extra taukoja ja 3 intran lukemista.



Kaavio 13. Keinot haastavista asiakaskontakteista soipumiseen.

Edellä olevassa kaaviossa 13 on kuvattu contact centreissä ja help deskissä palveluneuvojien, myyntineuvottelijoiden ja teknisten asiantuntijoiden käyttämiä keinoja selviytyä haastavista asiakaskohtaamisista. Vastanneilla on saattanut olla useampi keinoja käytössään haastavista asiakaskohtaamisista selviytymiseen. Vastaajista 42 prosenttia käyttää omia keinoja haastavista asiakaskohtaamisista selviytymiseen. Omiin keinoihin kuuluivat mm. liikunta, huumori ja rauhoittuminen. Vastaajista 20 prosenttia käytti haastavista asiakas kohtaamisista selviytymiseen kollegoiden tukea ja 19 prosenttia ylimääräisiä taukoja. Huomattavan vähän haettiin tukea haastavien asiakaskontaktien jälkeen ryhmäpäälliköiltä, asiakassuhdepäälliköiltä tai lähituesta.

7.4 Kehitysideat tukitoimenpiteistä haastavista asiakaskontakteista selviytymisessä

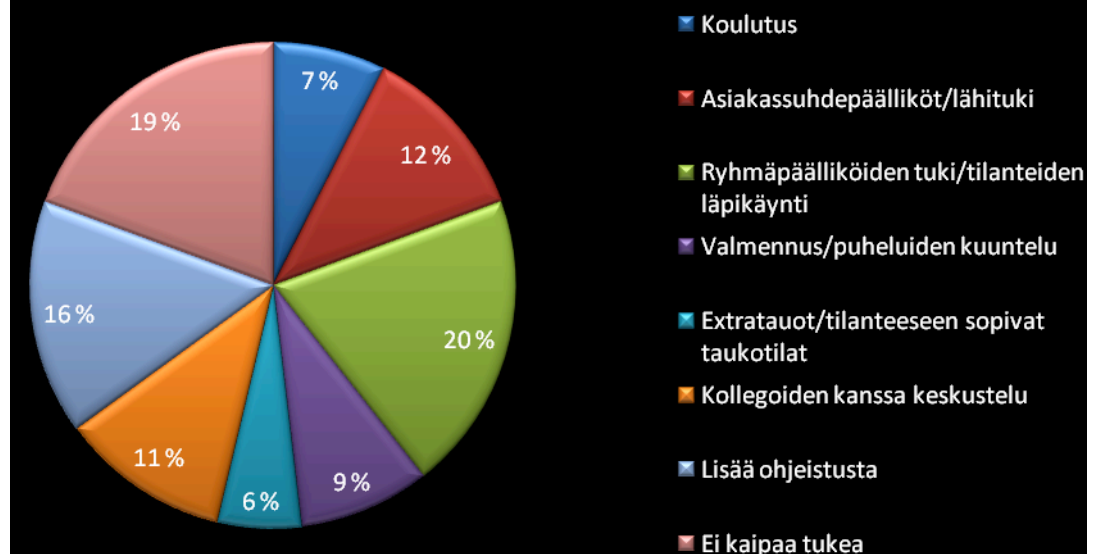
Tutkimuskysymysten avulla haluttiin selvittää millaisia toimenpiteitä Contact Centereissä ja Help Deskissä kaivata haastavista asiakaskohtauksista selviytymiseen lyhyellä ja pitkällä aikavälillä.



Kaavio 14. Kehitysehdotukset lyhyen aikavälin tukitoimiksi.

Edellä olevassa kaaviossa 14 on kuvattu määrällisesti kehitysehdotuksia haastavien asiakaskohtauksien jälkeisiksi tukitoimiksi lyhyellä aikavälillä. Tähän tutkimuskysymykseen vastasi 154 henkilöä. Tutkimus kysymyksen perusteella esille nousi, että haastavien asiakaskohtauksien jälkeen kaivattaisiin eniten ryhmäpäälliköiden tukea ja lisäohjeistusta. Esille nousivat myös laajasti kollegoiden ja asiakassuhdepäälliköiden sekä lähtötuken tuki haastavien asiakaskohtauksien jälkeen ja niiden aikana. Jonkin verran toivottiin myös koulutusta haastavia asiakaskohtauksia varten sekä ekstra taukoja haastavien asiakaskohtauksien jälkeen.

Kehitysehdotukset lyhyen aikavälin tukitoimiksi



Kaavio 15. Prosenttiosuudet kehitysehdotuksien tukitoimista lyhyellä aikavälillä.

Edellä olevassa kaaviossa 15 on kuvattu prosenttiosuuksin kehitysehdotukset lyhyen aikavälin tukitoimiksi haastavissa asiakaskohtaamisissa. Vastaajista 20 prosenttia toivoi lisää ryhmäpäälliköiden tukea haastavien asiakaskohtaamisten jälkeen ja 16 prosenttia vastaajista toivoi lisää ohjeistusta haastavien asiakastilanteiden jälkeen ja niistä selviytymiseen. Myös 12 prosenttia vastaajista piti asiakassuhdepäälliköiden ja lähituen apua tärkeänä. Eirtyisesti tärkeänä pidettiin sitä, että lähituki ja asiakassuhdepäälliköt olisivat paikalla myös ilta aikaan. Vastaajista 11 prosenttia piti kollegoiden tukea tärkeänä ja 9 prosenttia toivoi, että haastavia asiakaskohtaamisia käytäisiin läpi valmennuksien ja esimerkiksi puheluiden kuunteluiden avulla. Vastaajista 6 prosenttia toivoi extrataukoja. Vastaajista 19 prosenttia ei kaippaa apua haastavista asiakastilanteista toipumiseen.

7.4.1 Kehitysehdotuksen haastavista asiakaskohtaamisista selviytymiseen pitkällä aikavälillä



Kaavio 16. Kehitysehdotukset pitkän aikavälin tukitoimista

Edellä olevassa kaaviossa 16 on kuvattu määrällisesti kehitysehdotuksia haastavien asiakaskohtaamisten tukitoimista pitkällä aikavälillä. Tähän tutkimus kysymykseen vastasi ainoastaan 77 henkilöä. Vastanneista 28 toivoi pitkällä aikavälillä koulutuksia ja valmennuksia haastavista asiakaskohtaamisista selviytymiseen. Vastanneista 15 toivoi toiminta mallien selkeyttämistä haastavissa asiakaskohtaamisissa. Jonkun verran toivottiin myös ryhmäpäälliköiden ja muiden tahojen tukea haastavista asiakaskohtaamista selviytymiseen sekä ekstra taukoja. Vastaajista 38 ilmoitti, että ei tarvitse tai halua tukea haastavien asiakaskohtaamisten jälkeen.



Kaavio 17. Prosenttiosuudet kehitysehdotuksien tukitoimista pitkällä aikavälillä.

Edellä olevassa kaaviossa 17 on kuvattu prosenttiosuuksin kehitysehdotukset pitkän aikavälin tukitoimiksi haastavissa asiakaskohtaamisissa. Vastaajista 31 prosenttia ei kaipaa lainkaan tukea haastavien asiakaskohtaamisten jälkeen. Vastaajista 36 prosenttia kaipaa koulutusta ja valmennuksia haastavia asiakaskohtaamisia varten ja niistä selviytymiseen. Vastaajista 20 prosenttia toivoi, että haastavista asiakaskohtaamisista tehtäisiin selkeämmät toimintamallit. Vastaajista 10 prosenttia toivoo, että haastavien asiakaskohtaamisten jälkeen olisi mahdollista saada ryhmäpäälliköiden ja muiden tahojen tukea. Vastaajista 3 prosenttia toivoi, että olisi mahdollista pitää ekstra taukoja haastavien asiakaskohtaamisten jälkeen ja lisäksi toivottiin, että tiimivirkistäytymisiä järjestettäisiin useammin.

7.5 Vastaajien vapaat kommentit

Työntekijöillä oli mahdollisuus kirjoittaa vapaita kommentteja. Vapaat kommentit otettiin opinnäytetyöhön teksteinä mukaan. Vapaat kommentit ovat liitteessä 4. Kommentit, jotka eivät koskeneet millään tavalla tutkimuksen aihetta, jätettiin kokonaan pois.

hyvä, kun asiasta kysellään, koska kovin vähäisesti eväitä on tähänastisessa koulutuksessa annettu. Enemmän toiminta on perustunut oman kokemuksen hyväksikäyttöön.(1)

koulutuksessa ei ole tarpeeksi tähän paneuduttu. (2)

Mielestäni olisi järkevää, että ohjeistukset ja toimintamallit ym. perusteltaisiin, eli miksi toimitaan tietyllä tavalla, ja annettaisiin apuja myös siihen, kuinka perustella esim. kielteinen päätös jostakin asiakkaalle.(3)

Hyvä kysely, ja tärkeä asia niille henkilöille jotka ottavat nämä itseensä (4)

Kysely herätti paljon tunteita. Sopiva kanava purkaa omia tuntemuksia. Toivottavasti opinnäytetyösi etenee hyvin ja löydät loistavan näkökulman aiheeseen. (5)

Puhelukuunteluita pitäisi olla paljon enemmän, eli niin että ryhmäpäällikön kanssa kuunneltaisiin omia puheluita, jotta voitaisiin yhdessä huomata onko jotain millä voi parantaa omaa toimintaa puhelimes- sa. (6)

otetaan huomioon pitkään talossa olleet. Henkilökohtaiset asiat vaikuttaa myös työhön. Työnohjaus- ta!! (7)

Varsinkin uudet suorassa rajapinnassa olevat myyntineuvottelijat ja palveluasiantuntijat tarvitsevat tukea haastaviin asiakaskohtaamisiin. (8)

Uskoisin, että oman työtehtävänsä osaava, itsevarma asiakaspalveluhenkilö osaa kääntää haastavan kohtaamisen omaksi onnistumiseksi. (9)

Hyvä jos tätä asiaa aletaan tuomaan enemmän esille.(10)

Hyvä, että tällaista asiaa tutkitaan. On tärkeää saada tukea, että jaksaa työssään paremmin ja voi hyvin, kiitos!(11)

Puhelin tuen omavalinnan valikkoa pitäisi saada parannettua, myös yli CC/HD rajan. HD:lle tulee huomattavan paljon liittymätilauksia haluavia asiakkaita. (12)

Suomessa on suuri määrä ihmisiä, jotka käyttäytyvät huonosti ja sille ei voi mitään. Omasta mielestäni turhalla paapomisella ja voivottelulla ei ole mitään virkaa tällaisen tullessa vastaan. Jos ihminen oppii saavansa huonosti käyttäytyvänä enemmän/parempaa/kattavampaa palvelua, niin se on aina askel huonompaan suuntaan. (13)

Koen asian suurimmaksi haasteeksi työssäni. Hyvä että asiaa tutkitaan. (14)

Mukavaa että asiaa otetaan esille sillä nämä on raskaita tilanteita. Yksi suurin pahan aiheuttaja on kovat jonot ja vaikka muuten yrittäisi hoitaa asiaa hyvällä mielellä niin as saattaa jonon takia jo olla raivon vallassa. Joskus ennen oli mukava sanoa että ei haittaa kun on 0800 maksuton nro vaan ei enää vuosiin...Siihen liukeni asiakkaan paha mieli, vain aikaa oli tuhlaantunut!! (15)

Mielestäni haastavat asiakkaat pitää jättää omaan arvoonsa. Suurin osa heistä on kuitenkin vain raivoissaan ja möykkäävät omaa typeryyttään. Valtaosa asiakkaista on kuitenkin suhteellisin mukavia ja heidän kanssa tulee hyvin toimeen. (16)

Olen tyytyväinen että tällainen kysely tehdään, ja toivon että tällä on oikeasti merkitystä tulevien koulutusten tai muiden apujen kannalta.(17)

Erittäin hyvä, että joku tekee tästä tutkimuksen. Tapausesimerkkejä voisi myös kerätä ja tehdä niiden pohjalta ohjeistusta sekä ns. jälkihoitoa kehittää. (18)

Kontaktien haastavuus riippuu paljon omasta osaamisesta ja asenteesta sekä äänenkäytöstä puhelimessa, muu on sitten randomia. (19)

Työkokemus helpottaa näissä tilanteissa. Mitä parempi tieto/taito sen parempi itseluottamus ja pärjääminen näissä.(20)

Hyvä kun tällaisiakin asioita selvitetään. Ammatinkuvassa kuitenkin stressipuoli/"paskan nieleminen" jotakuinkin eniten kuluttava asia. (21)

Harmittelen vähän kyselyn ajankohtaa, koska itse olen tosiaan ollut firmassa jo niin kauan töissä, että tästä ehkä tuleva hyöty ei välttämättä auta/kosketa minua niin paljoa enää.(22)

Haastava asiakaskontakti on usein jatkumoa aikaisemmalle kohtaamiselle. Tällöin korostuu kokonaisuus ja siinä usein itse voi turhautua, jos tuntuu siltä, että on liian usein ainoa, joka yrittää ylläpitää hyvää palvelutasoa.(23)

8 Analyysi

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää henkilöasiakasyksikön Contact Centrien ja Help Deskien haastavista asiakaskontakteista toipumista ja sitä millä tavoin haastavien asiakaskohtaamisten jälkeisistä tilanteista toivutaan. Tutkimustuloksista selvisi, että osa selviää haastavista asiakaskohtaamisista hyvin ja pitävät haastavia asiakaskohtaamisia jopa positiivisina haasteina. Osalle vastaajista haastavat asiakaskohtaamiset ovat todella kuluttavia ja jäävät painamaan mieltä. Tutkimuksessa mielenkiintoisena seikkana pidin sitä, että suurin osa vastaajista työskentelee kakkosrajapinnassa. Tutkimusta aloittaessa ajattelin, että avainvastaajilta tulisi enemmän vastauksia tutkimuskyselyyn, koska puheluita tulee siihen rajapintaan enemmän päivittäin kuin kakkosrajapintaan.

Johtopäätösosissa keskitytään tarkastelemaan tutkimustuloksia, tehdään johtopäätökset tutkimusongelmiin ja mietitään mahdollisia kehitysehdotuksia ja työntekijöiden kommenttien ja tutkimustulosten pohjalta.

8.1 Johtopäätökset

Haastavat asiakaskontaktit saattavat merkittävästi työhyvinvointiin, työmotivaatioon ja pahimmallaan tällaiset tilanteet saattavat aiheuttaa myös stressiä ja työuupumusta. Eri-laiset henkilöt kokevat haastavat asiakaskohtaamiset hyvin eri tavoin. Näitä asioita käsiteltiin työ teoria osuudessa. Mikäli asiakasrajapinnassa työskentelevä henkilö kokee haastavat asiakaskontaktit raskaina, voi hänen olla vaikeaa motivoitua työstään. Kuten teoriaosuudessaakin on käyty läpi työmotivaatioon ja psyykkiseen hyvinvointiin vaikuttavat eri henkilöihin eri tavoin. Samoin on yksilöllistä minkälaisista asioista henkilöt motivoituvat.

Elisassa on mahdollista vaikuttaa työhyvinvoinnin tasoon. Tämän vuoksi haluttiinkin tutkimuksen avulla selvittää millaisia keinoja asiakasrajapinnassa työskentelevät henkilöt kaipaisivat haastavista asiakaskontakteista selviytymiseen ja niistä toipumiseen.

Samanaikaisesti haluttiin tarkastella millaisten keinojen avulla asiakasrajapinnassa työskentelevät henkilöt toipuvat tällä hetkellä haastavista asiakaskohtaamisista ja millaisia tuki toimenpiteitä he toivoisivat tulevaisuudessa haastavista asiakaskontakteista selviytymiseen.

Tutkimustuloksia tarkasteltaessa havaitsin, että oli todella paljon hajontaa siinä kuinka usein asiakasrajapinnassa työskentelevät henkilöt kokevat saavansa haastavia asiakaskontakteja. Varmasti sillä on merkitystä kuinka jokainen henkilökohtaisella tasolla kokee sen millainen on haastava asiakas. Todella moni vastaajista koki haastavat asiakaskontaktit työhön kuuluvan juttuna ja suhtautui niihin rauhallisesti tai jopa otti ne mielenkiintoisena tai positiivisena haasteena. Osa vastaajista taas otti haastavat asiakaskontaktit haastavina, epämukavina, stressaavina ja ahdistavina. Tähän voivat vaikuttaa henkilökohtaisella tasolla luonne ja se kuinka kokee haastavat asiakaskontaktit. Kiinnittämällä näihin asioihin huomiota voidaan parantaa työmotivaatiota sekä ehkäistä työtyytyväisyyden heikkenemistä.

Suurella osalla vastaajista haastavat asiakaskohtaamiset jäävät painamaan mieltä ja osalla ne aiheuttavat jopa henkistä rasitetta. Haastavien asiakaskohtaamisten jälkeisiin tilanteisiin voitaisiin vaikuttaa antamalla avoimesti informaatiota siitä, että tällaisten asiakaskontaktien jälkeen on mahdollista käydä juttelemassa jonkun tahon kanssa asiasta ja jopa tarvittaessa kuunnella puhelu jälkikäteen.

Suurin osa vastaajista käyttää ekstrataukoja haastavien asiakaskontaktien jälkeen. Monet tarvitsevat tauon pystyäkseen ottamaan seuraavan asiakaskontaktin. Avoimesti voitaisiin sopia siitä, että ekstrataukojen pitäminen tällaisten tilanteiden jälkeen on sallittua esimerkiksi esimiehen luvalla. Tutkimustulosten perusteella jäi siihen käsitykseen, ettei toimintamalli ole yleisesti kaikkien tiedossa.

Haastavista asiakaskohtaamisista toipumiseen käytettiin tällä hetkellä lähituen, asiakasuhdepäälliköiden, ryhmäpäälliköiden ja kollegoiden kanssa keskustelua, ekstrataukoja ja omia keinoja, joita olivat mm. irrottautuminen tilanteesta muun tekemisen avulla. Vertailin nykytilanteessa käytettäviä keinoja haastavista asiakaskontakteista selviytymiseen keinoihin, joita toivottiin käytettävän tukitoimenpiteinä tulevaisuudessa. Vastaajat

toivoivat, että tulevaisuudessa esimiehet olisivat enemmän läsnä. Lisäksi haastavista asiakaskontakteista selviytymiseen toivottiin tukitoimiksi koulutusta ja valmennusta haastavia asiakaskontakteja varten. Tärkeänä pidettiin, että säännöllisesti myös puheluita, joissa on onnistuttu haastavan asiakkaan kanssa ja tiimipalavereissa käytäisiin esimerkkejä läpi ja keskusteltaisiin haastavista asiakaskontakti tilanteista avoimesti.

Tutkimustuloksista nousi erityisesti, että osa henkilöistä kokee etteivät he saa riittävästi tukea ja esimiehet eivät ole riittävän usein paikalla silloin, kun tukea tarvittaisiin. Pahimmillaan koettiin niin, ettei johtoa edes kiinnosta kuinka haastavista asiakaskohtauksista selviydytään tai toivutaan ja he kokivat tutkimuksen tämän vuoksi turhaksi. Tutkimustulosten perusteella olisikin hyvä harkita mahdollista jatkotutkimusta esimiestyöhön liittyen.

Tutkimuksessa nousi lisäksi esille haastavien asiakaskontaktien kokeminen entistä haastavampana, kun tukea ei ole saatavilla lähitueltä, asiakassuhdepäälliköiltä ja ryhmäpäälliköiltä. Toivottiinkin, että tukea antavat tahot voisivat olla paikalla asiakasrajapinnan ollessa avoinna. Tutkimustulosten perusteella olisikin hyvä harkita onko asiakasrajapinnan tuki tahojen mahdollista olla paikalla aukiolo aikoina illalla.

8.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Varsinaisesti opinnäytetyöprosessi aloitettiin loppusyksystä 2012, kun sovittiin Helsingin palvelupäällikön ja HR päällikön kanssa toimeksiannon aiheesta ja siitä millä laajuudella tutkimusta lähdettäisiin toteuttamaan. Keskustelujen yhteydessä käytiin läpi pääongelma, jonka ympärille opinnäytetyö rakennettiin. Lisäksi tutkimukselle mietittiin pienemmät osa-alueet tarkkaan, jotta tutkimuksesta saataisiin riittävästi tietoa.

Viitekehyksen kokoaminen oli mielenkiintoista ja samalla sain aiheeseen liittyen uutta tietoa. Viitekehyksen rakentamisessa haastavinta oli saada kattavasti ja monipuolisesti teoriaa. Tärkeintä oli saada teoria tukemaan itse tutkimusta.

Tutkimusta varten oli helppo toteuttaa kysely, koska Digium-sivusto tarjosi siihen riittävät työkalut. Sen avulla saatiin rakennettua toimiva ja selkeä kyselylomake. Itse lomakkeen kokoamiseen käytettiin apuna teoria pohjaa. Tässä tarkoituksena oli ottaa oppia kyselyn rakenteesta ja itse kysymyksien tarkoituksen mukaisuudesta.

Tutkimustulosten purkaminen oli pitkä prosessi, jossa täytyi miettiä parastapa kuvata tuloksia ja avata ne lukijalle. Tulosten esittämisessä käytettiin paljon graafisia kaavioita sekä liitteenä olevaa tutkimuskyselyä tutkimuksen hahmottamiseksi. Lisäksi kyselyyn vastanneiden vapaat kommentit avasivat vastausten syitä vielä enemmän.

Johtopäätösten tekeminen onnistui hyvin, koska tutkimuksesta nousi niin selkeästi esille se kuinka haastavat asiakaskontaktit koetaan. Selkeitä vastauksia löytyi erityisesti kehityskohteista, jotka saattavat vaikuttaa työmotivaatioon ja hyvinvointiin työpaikalla. Tutkimuksen perusteella ei pystytä kuitenkaan arvioimaan sitä onko jokaisella paikkakunnalla vastaavat ongelmat. Luultavasti tutkimustulokset olisivat erilaisia ainakin esimestyön osalta, jos tutkimus toteutettaisiin erikseen jokaisella paikkakunnalla.

8.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen kannalta oleellista on saada luotettavia vastauksia. Vaikka tutkimuksen tekijä pyrkisikin vähentämään mahdollisia virheitä, ei vastaajien suhtautumista, tutkimuskyselyyn oli mahdollista ennakoida. Tutkimuksen kannalta on aina oleellista, että vastausprosentti on korkea. Lisäksi kysymysten tulisi mitata oikeita asioita. (Heikkilä 2008, 188.)

Pätevällä tutkimukselle mitataan juuri sitä, mitä on ollut alun perin tarkoitus mitata. Tutkimuksen pätevyys tulee varmistaa ennen tutkimuksen toteuttamista huolellisen suunnittelun ja tarkoin harkitun tiedon keruun avulla. (Heikkilä 200, 29-30.)

Tämän opinnäytetyön kysely toteutettiin ja kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen menetelmän avulla ja tämän vuoksi kysymysten lisäksi ja tutkimuksen rakentamiseksi vaadittiin paljon aikaa. Tutkimuksessa päädyttiin käyttämään Nominaali-asteikkoa, koska suurin osa kysymyksistä oli avoimia. Vastauksia tarkasteltaessa ilmeni jonkin verran väärin

käsityksiä ja jonkin verran oli myös sellaisia vastauksia, joita ei voinut ottaa tutkimuksen analysointiin lainkaan mukaan, koska vastaukset eivät liittyneet millään tavalla aiheeseen.

Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena kokonaistutkimuksena. Tähän oli syynä tahotila selvittää henkilöasiakas-yksikön Contact Centerien ja Help Deskien haastavista asiakaskontakteista toipumista. Kysely lähetettiin kokonaisuudessaan 600 henkilölle ja siihen vastasi 170 henkilöä. Vastausprosentti oli valitettavan alhainen 28 prosenttia. Vastajista 52 prosenttia oli Contact Centereistä ja 48 prosenttia Help Deskeistä. Vastajista suurin osa oli alle 4 vuotta Elisalla työskennelleitä ja pienempi osuus vastanneista oli yli 5 vuotta Elisalla työskennelleitä.

Vastauksia tuli tutkimuskyselyn auki ollessa tasaisesti. Varmuudeksi kuitenkin muistutelin henkilöitä vastaamaan kyselyyn vielä pari päivää ennen kyselyn sulkeutumista. Joihinkin kysymyksiin oli jätetty kokonaan vastaamatta tai vastaukset olivat sellaisia joita ei voi käyttää analyysissa. Kehitysehdotuksista ja vapaista kommentteista nousi hyvin esille asioita, joihin asiakasrajapinnassa työskentelevät henkilöt toivoivat parannusta.

Kyselyn tulokset tallentuivat automaattisesti Digium-sivustolle, josta ne siirrettiin Excel-, Word- ja PDF-ohjelmiin. Tutkimusta käsiteltiin manuaalisesti sekä Excel-ohjelman avulla.

8.4 Opinnäytetyön lähdekritiikki

Opinnäytetyössäni käytetty lähdemateriaali oli monipuolista. Opinnäytetyössä käytettiin kuitenkin ainoastaan kotimaista kirjallisuutta ja Internet-lähteitä, koska aineistoa oli kattavasti saatavilla. Työhyvinvointi on käsite, josta on tehty paljon kirjallisuutta ja tutkimuksia.

9 Yhteenveto

Tutkimuksen perusteella selvisi, että tulevaisuudessa on niin lyhyellä kuin pitkälläkin aikavälillä tarvetta tukitoimien kehittämiseksi haastavien asiakaskontaktien jälkeisiin tilanteisiin, koska useat kokevat haastavaan asiakaskontaktiin liittyvän asian rasitteena ja useilla haastavat asiakaskontaktit jäävät vaivaamaan vielä kontaktien jälkeen.

9.1 Opinnäytetyön haasteet

Opinnäytetyön haasteena oli tutkimuksen toteuttaminen. Alun perin tutkimus oli tarkoitettu toteuttaa kahden erilaisen kysymystutkimuksen avulla. Ensin Digiumin-kyselynä ja sen jälkeen pienemmälle 10 hengen ryhmälle haastatteluna, jossa olisi saatu vielä hieman tarkempaa tietoa tutkimuskysymyksiin liittyen. Tämä ei kuitenkaan toteutunut resurssi- ja aikatauluongelmien vuoksi. Digiumin-kyselyn osaltakin oli aikataulu haasteita, kun Help Deskistä pyydettiin, että kysely lähetettäisiin tietyn ajankohdan jälkeisenä aikana resurssi haasteiden vuoksi.

Kyselyyn vastanneet olivat lisäksi jättäneet vastaamatta joihinkin kysymyksiin ja sen vuoksi ennestään pieni vastausprosentti pieneni joidenkin kysymysten kohdalla.

9.2 Oppiminen

Tutkimusta tehdessäni olen huomannut organisoimisen ja aikataulun merkityksen. Tutkimuksen olisi voinut organisoida vieläkin paremmin, vaikka viivästymiset johtuivat tällä kertaa itsestä riippumattomista asioista. Tutkimustuloksia käsiteltäessä nousi mieleen monia asioita, joita en haastattelussa huomannut kysyä, mutta joita voi tarvittaessa käyttää jatkotutkimuksissa. Laajempi ja kattavampi kuva olisi saatu haastavista asiakaskontakteista selviytymisestä, jos olisi ehditty toteuttamaan pienelle ryhmälle henkilökohtainen haastattelu.

9.3 Ehdotukset seuraaviksi vaiheiksi

Tutkimustulosten perusteella ehdottaisin lyhyen aikavälin tukitoimiksi haastavista asiakaskohtaamisista selviytymiseen ja toipumiseen seuraavia toimenpiteitä:

- haastaviin asiakaskohtaamisiin liittyvät valmennukset
- tiedottaminen ekstratavoista haastavien asiakaskontaktien jälkeen
- puheluiden kuuntelu ja yleinen keskustelu aiheesta tiimipalaverissa esimerkiksi kerran kuukaudessa
- tiedottaminen siitä, että esimiehen jutella haastavista asiakaskohtaamisista

Tutkimustulosten perusteella ehdottaisin pitkän aikavälin tukitoimiksi haastavista asiakaskohtaamisista selviytymiseen ja toipumiseen seuraavia toimenpiteitä:

- kunnan koulutus haastavia asiakaskohtaamisia varten esimerkiksi puhejudo
- asiakasrajapinnan tuki tahot käytettävissä myös iltaisin

Lähteet

Aspal-Asiakaspalvelun virtuaalikoulu. Luettu 1.4.2012. Luettavissa:

<http://www.innofocus.fi/moduulit/Aspal/01.htm>

Elisa Oyj vuosikertomus 2011_a. Luettu 7.4.2012. Luettavissa:

http://www.elisa.fi/ir/docimages/attachment/sijoittajat/Elisa_VK11_2011_FIN_.pdf

Elisa Oyj organisaatio_b. Luettu 7.4.2012. Luettavissa:

http://www.elisa.fi/elisa-oyj/tietoa_elisasta/organisaatio/

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki.

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuuksi viestinnällä-kommunikaatio haastavissa asiakas- ja palvelutilanteissa. Edita prima Oy. Helsinki.

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu tiedettä, taikuuksi vai talonpoikaisjärkeä? 1. painos. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Kerola, K. & Sipilä, A. 2007. Haastava käyttäytyminen. Oulu: Kalevaprint Oy.

Kinnunen, U., Feldt, T., Mauno, S. 2008. Työ leipälajina-Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. 2. painos. WS Bookwell Oy. Juva.

Likitalo, H. & Rissanen, R. 1998. Tutkimusmenetelmät-menelmätietoutta tradenomiopiskelijoille. Hakapaino Oy. Helsinki.

Marckwort, R. & A. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Yrityskirjat Oy. Helsinki

Mielenterveysseura. Luettu 20.4.2012. Luettavissa:

http://www.mielenterveysseura.fi/files/66/Henkinen_hyvinvointi_tyopaikalla.pdf

Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn. WS Bookwell Oy. Juva.

Otala L. & Ahonen G. 2005. Työhyvinvointi tuloksentekijänä. WSOYpro. Helsinki.

Pesonen. A-L, Lehtonen.J, Toskala. A. 2002.Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Gummerus kirjapaino Oy.Jyväskylä.

Suonsivu.K. 2011.Työhyvinvointi osana henkilöstö johtamista. Unipress. EU

Työsuojelu. Luettu 20.4.2012. Luettavissa:

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/hyvinvointi>

Työterveyslaitos_a. Luettu 1.4.2012. Luettavissa:

http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/yksilon_tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx

Työterveyslaitos_b. Luettu 6.4.2012.Luettavissa:

http://www.ttl.fi/fi/toimialat/soter/asiakastyon_haasteet/hankalat/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos_c. Luettu 20.4.2012. Luettavissa:

http://www.ttl.fi/partner/mental_health_work/henkinen_hyvinvointi/sivut/default.aspx

Weizman-Henelius, G. 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Virtuaali AMK, kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Luettu: 26.4.2012.

Luettavissa:

<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>

Liitteet

Liite 1. Haastattelulomake



Kysely haastavista asiakaskohtamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn!

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn!

Satu Vuori tekee opinnäytetyötä Elisalle aiheesta haastavista asiakaskohtamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa. Tutkimustulokset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti.

Jatka >



Kysely haastavista asiakaskohtamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 1

Koulutuksesi?

- Peruskoulu
- Lukio
- Ammattikoulu/opisto
- AMK-tutkinto
- Yliopisto

< Takaisin

Jatka >



Kysely haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 2

Kuinka pitkään olet työskennellyt Elisalla?

- Alle vuoden
- 1-2 vuotta
- 3 -4 vuotta
- 5-7 vuotta
- Enemmän kuin 7 vuotta

< Takaisin

Jatka >



Kysely haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 3

Työskentelen

- Contact center
- Help desk

< Takaisin

Jatka >



Kysely haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 4

Vastaan pääsääntöisesti puheluihin

- Avaimessa
- 2 rajapinnassa

< Takaisin

Jatka >





Kysely haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 5

Kuinka koet haastavat asiakaskohtaamiset?

< Takaisin

Jatka >



Kysely haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 6

Kuinka usein arvioit saavasi haastavan asiakaskontaktin?

< Takaisin

Jatka >



Kysely haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 7

Tunnetko, että asiakkaiden huolet ja ongelmat aiheuttavat sinulle henkistä rasitetta?

- Kyllä
 Ei

< Takaisin

Jatka >





Kysely haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 8

Jäävätkö erilaiset asiakaskohtaamiset vaivaamaan sinua jälkikäteen?

Kyllä

Ei

< Takaisin

Jatka >



Kysely haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 9

Kuinka usein koet tarvitsevasi palautumishetken asiakaskontaktin jälkeen?

< Takaisin

Jatka >



Kysely haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 10

Millaisia keinoja käytät haastavista asiakaskohtaamisista selviytymiseen?

< Takaisin

Jatka >

Kysely haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 11

Minkälaista tukea kaipaavat haastavista asiakaskohtaamisista selviytymiseen?

< Takaisin

Jatka >

Kysely haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 12

Minkälaista tukea haluaisit saada haastavista asiakaskohtaamisista selviytymiseen lyhyellä aikavälillä?

< Takaisin

Jatka >

Kysely haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 13

Minkälaista tukea haluaisit saada haastavista asiakaskohtaamisista selviytymiseen pitkällä aikavälillä?

< Takaisin

Jatka >

Kysely haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa.

Sivu 14

Mikäli kysely herätti mielessäsi jotain mitä haluat kommentoida voit laittaa vapaan kommenttisi tähän.

[< Takaisin](#)

[Lähetä](#)

Liite 2. Haastattelun saatekirje

Hei,

teen opinnäytetyötä toimeksiantona Elisalle aiheesta haastavista asiakaskohtaamisista selviytyminen CC:ssä ja HD:ssa. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään miten CC:ssä ja HD:ssa työskentelevät henkilöt kokevat haastavat asiakaskohtaamiset ja miten niistä selviydytään sekä minkälaisia tukitoimia toivotaan selviytymisen tueksi. Kyselyyn vastaaminen vie maksimissaan 15 minuuttia. Vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti. Kiitos jo etukäteen käyttämästänne ajasta kyselyyn vastaamisessa 😊
Ohessa linkki kyselyyn:xxxxxxx

Ystävällisin terveisin

Satu Vuori
myyntineuvottelija
HY ASPA CC HKI
Elisa Oyj

Liite 3. Vapaat avoimet kommentit

hyvä, kun asiasta kysellään, koska kovin vähäisesti eväitä on tähänastisessa koulutuksessa annettu. Enemmän toiminta on perustunut oman kokemuksen hyväksikäyttöön.

koulutuksessa ei ole tarpeeksi tähän paneuduttu.

Mielestäni olisi järkevää, että ohjeistukset ja toimintamallit ym. perusteltaisiin, eli miksi toimitaan tietyllä tavalla, ja annettaisiin apuja myös siihen, kuinka perustella esim. kielteinen päätös jostakin asiakkaalle.

Hyvä kysely, ja tärkeä asia niille henkilöille jotka ottavat nämä itseensä

Kysely herätti paljon tunteita. Sopiva kanava purkaa omia tuntemuksia. Toivottavasti opinnäytetyösi etenee hyvin ja löydät loistavan näkökulman aiheeseen.

Puhelukuunteluita pitäisi olla paljon enemmän, eli niin että ryhmäpäällikön kanssa kuunneltaisiin omia puheluita, jotta voitaisiin yhdessä huomata onko jotain millä voi parantaa omaa toimintaa puhelimes-
sa.

otetaan huomioon pitkään talossa olleet. Henkilökohtaiset asiat vaikuttaa myös työhön. Työnohjau-
ta!!

Varsinkin uudet suorassa rajapinnassa olevat myyntineuvottelijat ja palveluasiantuntijat tarvitsevat
tukea haastaviin asiakaskohtaamisiin.

Uskoisin, että oman työtehtänsä osaava, itsevarma asiakaspalveluhenkilö osaa kääntää haastavan
kohtaamisen omaksi onnistumiseksi.

Hyvä jos tätä asiaa aletaan tuomaan enemmän esille.

joku päivän pikakoulutus äkäisen asiakkaan lepyttämiseen olis hyvä

Hyvä, että tällaista asiaa tutkitaan. On tärkeää saada tukea, että jaksaa työssään paremmin ja voi
hyvin, kiitos!

Tutkimusta tehdessäsi ota huomioon sitten se, että olemme täällä robotteja, emme ihmisiä. Juhlapu-
heissa on pilvin pimein hyvää yhteistyötä, mutta kumileimasimella meitä lyödään päähän, kuten vii-
meisimmässä kesäloma-asiassa, joka ei kuulemma ollut käskytystä ylhäältä alas, vaan meidän toi-
veidemme toteuttamista.... meiltä ei vain kysytty mitään ja uusi, todella huono systeemi ilmoitettiin
meille siten, että annettiin viikko aikaa reagoida. Kyselin asiaa ao palvelupäälliköltä, jolta loppuivat
vastaukset ja hän vain käänsi viestin esimiehelleni kehottaen häntä keskustelemaan kanssani asias-
ta...!!!

Puhelin tuen omavalinnan valikkoa pitäisi saada parannettua, myös yli CC/HD rajan. HD:lle tulee
huomattavan paljon liittymätilauksia haluavia asiakkaita.

Suomessa on suuri määrä ihmisiä, jotka käyttäytyvät huonosti ja sille ei voi mitään. Omasta mielestäni turhalla paapomisella ja voivottelulla ei ole mitään virkaa tällaisen tullessa vastaan. Jos ihminen oppii saavansa huonosti käyttäytyvän enemmän/parempaa/kattavampaa palvelua, niin se on aina askel huonompaan suuntaan.

Koen asian suurimmaksi haasteeksi työssäni. Hyvä että asiaa tutkitaan.

Mukavaa että asiaa otetaan esille sillä nämä on raskaita tilanteita. Yksi suurin pahan aiheuttaja on kovat jonot ja vaikka muuten yrittäisi hoitaa asiaa hyvällä mielellä niin as saattaa jonon takia jo olla raivon vallassa. Joskus ennen oli mukava sanoa että ei haittaa kun on 0800 maksuton nro vaan ei enää vuosiin...Siihen liukeni asiakkaan paha mieli, vain aikaa oli tuhlaantunut!!

Mielestäni haastavat asiakkaat pitää jättää omaan arvoonsa. Suurin osa heistä on kuitenkin vain raivoissaan ja möykkäävät omaa typeryyttään. Valtaosa asiakkaista on kuitenkin suhteellisin mukavia ja heidän kanssa tulee hyvin toimeen.

Olen tyytyväinen että tällainen kysely tehdään, ja toivon että tällä on oikeasti merkitystä tulevien koulutusten tai muiden apujen kannalta.

Erittäin hyvä, että joku tekee tästä tutkimuksen. Tapausesimerkkejä voisi myös kerätä ja tehdä niiden pohjalta ohjeistusta sekä ns. jälkihoitoa kehittää.

Kysymykset olivat kovin kapeita, eivätkä täysin auenneet; jäivät tulkinnanvaraisiksi.

Kontaktien haastavuus riippuu paljon omasta osaamisesta ja asenteesta sekä äänenkäytöstä puhelimessa, muu on sitten randomia.

Työkokemus helpottaa näissä tilanteissa. Mitä parempi tieto/taito sen parempi itseluottamus ja pärjääminen näissä.

Hyvä kun tällaisiakin asioita selvitetään. Ammatinkuvassa kuitenkin stressipuoli/"paskan nieleminen" jotakuinkin eniten kuluttava asia.

Toivottavasti näistä vastauksista jotain iloa ja hyötyä oli. :)

Harmittelen vähän kyselyn ajankohtaa, koska itse olen tosiaan ollut firmassa jo niin kauan töissä, että tästä ehkä tuleva hyöty ei välttämättä auta/kosketa minua niin paljoa enää.

Haastava asiakaskontakti on usein jatkumoa aikaisemmalle kohtaamiselle. Tällöin korostuu kokonaisuus ja siinä usein itse voi turhautua, jos tuntuu siltä, että on liian usein ainoa, joka yrittää ylläpitää hyvää palvelutasoa.